

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing

Dra. Sudaryanti, M.Si

NIP. 19570426 198601 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Panitia Ujian Skripsi:

- | | | |
|--------------------------|--------------|-------|
| 1. Drs. Sudarto, M.Si | (Ketua) | _____ |
| 2. Drs. Suryatmojo, M.Si | (Sekretaris) | _____ |
| 3. Dra. Sudaryanti, M.Si | (Penguji) | _____ |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si

NIP. 19610825 198601 2 001

MOTTO

“Your time is Limited. Don’t waste it living someone else”

-Steve Jobs-

“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow”

-Albert Eistein-

“apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat kebaikan, maka jaminan untuk orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkahpun”

-Ir. Soekarno-

“Fall seven times, and stand eight times”

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta untuk segenap doa, cinta, kasih sayang, dan dukungan moril serta materil yang tak akan pernah mampu kubalas.
2. Keluarga yang telah menjaga, menyayangi, dan mengajarku dalam banyak hal.
3. Seorang yang juga telah menjadi penyempurna dalam hidup ini
4. Keluarga Koklok yang menjadi orang-orang luar biasa yang selama ini hadir menjadi bapak, ibu, saudara, teman, kakak, adik, sekaligus menjadi inspirasi, motivasi, dan guru paling berharga dalam hidupku.
5. Teman-teman AN Bee 10 seperjuangan yang telah berbagi rasa selama ini
6. Almamaterku tercinta, tempat aku belajar, tempat aku mengenal diriku sendiri, tempat aku menemukan arti hidup dan kehidupan.

Semoga karya ini bermanfaat dan menjadi pemberat timbangan amal kita kelak.

KATA PENGANTAR

Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang tak henti-hentinya menganugerahkan rahmat dan ridho kepada penulis, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Tirtonadi Surakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

Selama menempuh pendidikan hingga tersusunnya skripsi ini penulis banyak memperoleh berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dra. Sudaryanti, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar meluangkan waktunya di sela-sela kesibukannya. Terimakasih atas waktu, arahan, bimbingan serta penjelasan yang diberikan kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
2. Drs. Sudarto, M.Si selaku Ketua Sidang yang memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
3. Drs. Suryatmojo, M.Si selaku Sekretaris Sidang yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pencerahan untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Dra. Kristina Setyowati, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.
5. Drs. Sonhaji, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dengan tulus.

6. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna dan berharga selama penulis mengenyam bangku kuliah.
7. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.
8. Informan penelitian di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Tirtonadi Kota Surakarta
9. Kedua orangtua penulis, Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2010.

Terima Kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surakarta, 27 Januari 2016

Ardhiansyah D

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan	11
D. Manfaat	11
BAB II. LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Pelayanan Publik	13
B. Kualitas Pelayanan Publik	14
C. Inovasi Pelayanan Publik	23
D. Kerangka Berpikir	31

BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
A. Lokasi Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Teknik Cuplikan	35
D. Jenis Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Validitas Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Reduksi Data	40
2. Sajian Data	40
3. Penarikan Simpulan	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Diskripsi Lokasi	42
1. Sejarah UPTD Terminal Surakarta	42
2. Fungsi UPTD Terminal	44
3. Struktur Organisasi	45
B. Pembahasan	50
1. Tingkat Inovasi di UPTD Terminal Tirtonadi	50
a. Tipologi Inovasi	52
b. Level Inovasi	54
c. Kategori Inovasi	55
2. Penerapan Inovasi dalam Peningkatkan Kualitas pelayanan di UPTD Terminal	

Tirtonadi	57
a. Tangiable	57
b. Reliability	62
c. Responsiveness	66
d. Assurance	69
e. Emphaty	73
C. Faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan Inovasi di UPTD Terminal	
Tirtonadi	76
1. Kepimimpinan	77
2. Sumber Daya Manusia	78
3. Masyarakat	79
4. Evaluasi	80
BAB V. PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung pojok Laktasi	9
Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan Publik	19
Gambar 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik	26
Gambar 2.3 Hambatan Inovasi	28
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif	41
Gambar 4.1 Bagan Struktur UPTD Terminal	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2010	3
Tabel 4.1 Data Pelataran/ Landasan untuk Bus	48
Tabel 4.2 Daftar Fasilitas untuk Pengunjung/Penumpang	48
Tabel 4.3 Daftar Fasilitas Bangunan Kantor/ Pendukung ...	49
Tabel 4.4 Jumlah Karyawan Pengelola Terminal	49
Tabel 4.5 Karyawan / Petugas di Luar Pengelola Terminal	49
Tabel 4.6 Himpunan / Kelompok dan Jumlah Anggota Pencari Nafkah di Terminal	50
Tabel 4.7 Tingkat Inovasi berdasarkan Tipologi Inovasi	52
Tabel 4.8 Tingkat Inovasi berdasarkan Level Inovasi	54
Tabel 4.9 Tingkat Inovasi berdasarkan Kategori Inovasi	55
Tabel 4.10 Tingkat Inovasi UPTD Terminal Tirtonadi	56
Tabel 4.11 Indikator Tangiables dalam Inovasi Pelayanan di Terminal Tirtonadi.....	62
Tabel 4.12 Indikator Reliability dalam Inovasi Pelayanan di Terminal Tirtonadi.....	65
Tabel 4.13 Indikator Responsiveness dalam Inovasi Pelayanan di Terminal Tirtonadi	69
Tabel 4.14 Indikator Assurance dalam Inovasi Pelayanan di Terminal Tirtonadi.....	73
Tabel 4.15 Indikator Emphaty dalam Inovasi Pelayanan di Terminal Tirtonadi	76

ABSTRAK

Ardhiansyah D. D0110016. Inovasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Kota Surakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2016.

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya mengakibatkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Kota Surakarta merupakan wilayah yang strategis dan merupakan titik persimpangan jalur transportasi regional dan sekaligus sebagai daerah tujuan dan bangkitan pergerakan. Untuk dapat memanfaatkan potensi tersebut dibutuhkan layanan, sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji tentang tingkat inovasi pelayanan publik di UPTD Terminal Kota Surakarta, Dan bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Terminal Kota Surakarta.

Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive. Unit analisis penelitian ini adalah tingkat inovasi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang melibatkan UPTD Terminal Kota Surakarta. Analisis menggunakan analisis data interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi yang ada di UPTD Terminal Kota Surakarta berdasarkan tipologi terdapat pada tingkat produk layanan dan metode. Berdasarkan level berada pada tingkat inkremental. Sedangkan berdasarkan kategori terdapat pada tingkat inkremental dan discontinues. Dan dari seluruh inovasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Kota Surakarta telah mengalami peningkatan yang baik.

Kata kunci: inovasi, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Ardiansyah D. D0110016. Innovation Technical Implementation Unit Department Surakarta City Bus Station. Faculty of Social and Political Science. Sebelas Maret University Surakarta. 2016.

Public Service become a development central issue in Indonesia. The public increasingly aware of their rights and obligations resulting for public service providers to be more responsive. The main thing to be an indicator that the public service provider has been responsive to the community is the emergence of innovative services. Surakarta city is a strategic region and is the point of intersection of regional transport lines as well as the destination and trip generation. In order to exploit this potential needed services, facilities and adequate transportation infrastructure. Therefore, this study examines the level of innovation in the public service Technical Implementation Unit Department Surakarta City Bus Station, and how the application of innovations in improving the quality of public services in Technical Implementation Unit Department Surakarta City Bus Station.

This research was conducted in Surakarta with descriptive qualitative research methods. The technique of collecting data using interviews with informants were selected purposively. The unit of analysis of this study was the rate of innovation in influencing the quality of service that involves Technical Implementation Unit Department Surakarta City Bus Station. Analysis using interactive data analysis.

The results showed that innovation in Technical Implementation Unit Department Surakarta City Bus Station based typologies are at the level of products, services and methods. By level is at incremental levels. While the categories are based on the level of incremental and discontinues. And of all the innovation that can be concluded that the quality of service in Terminal Tirtonadi has experienced good improvement.

Keywords: innovation, service quality